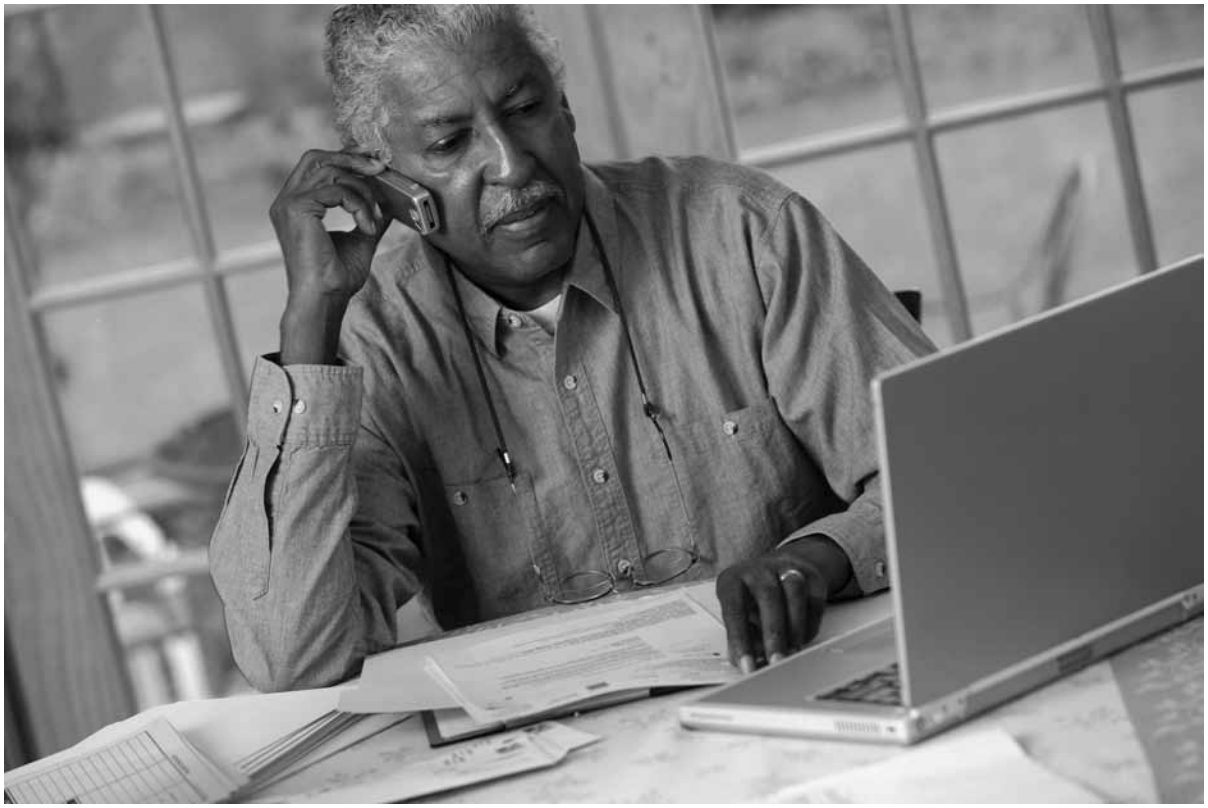
CENTROS DE SERVICIOS DE MEDICARE Y MEDICAID



Protéjase y Proteja a Medicare del Fraude

Esta publicación oficial del gobierno le explica:

- Cómo protegerse y proteger a Medicare del fraude
- Cómo identificar e informar los errores de facturación y sus inquietudes
- Qué hacer si usted sospecha de un fraude a Medicare
- Cómo proteger su información personal

Contenido

3 Introducción

4 Lo que usted puede hacer para combatir el fraude

7 Aprenda a detectar el fraude

8 Protéjase del robo de identidad

9 Protéjase al tratar con compañías privadas que le ofrecen planes de Medicare

12 Resumen

13 Otros recursos

14 Consejos para prevenir el fraude a Medicare

"Protéjase y Proteja a Medicare del Fraude" no es un documento legal. Las normas oficiales del programa de Medicare están descritas en las leyes, reglamentos y disposiciones correspondientes.

Introducción

La mayoría de los médicos, proveedores, abastecedores y compañías privadas que trabajan con Medicare son honestos. Sin embargo, otros no lo son. Algunos individuos, grupos y compañías pueden cometer fraude.

El fraude a Medicare ocurre cuando le cobran por servicios o suministros que usted nunca recibió. El fraude le cuesta anualmente a Medicare muchísimo dinero, lo que se traduce en un aumento en sus gastos médicos y en sus impuestos.

Medicare está trabajando empeñosamente con los proveedores de la salud para prevenir el fraude y el abuso. También está revisando cuidadosamente las reclamaciones para detectar cualquier fraude en la facturación, en un esfuerzo conjunto entre el Departamento de Salud y Servicios Humanos y el Departamento de Justicia. Este equipo combate el fraude a Medicare evaluando las reclamaciones detalladamente, investigando y enjuiciando a los proveedores deshonestos.

Además de detectar el fraude a Medicare, usted debe protegerse del robo de identidad. El robo de identidad ocurre cuando alguien usa su información personal (como su nombre, número de Medicare, el de su tarjeta de crédito o su número del Seguro Social) sin su consentimiento para cometer un fraude u otro crimen. Si desea más información sobre cómo protegerse del robo de identidad, consulte la página 8.

La nueva ley de salud incluye herramientas para ayudar a Medicare a prevenir el fraude y el abuso, para fortalecer el programa y proteger el dinero de los contribuyentes. Sin embargo, necesitamos su ayuda. Lea esta publicación para averiguar cómo puede ayudarnos y protegerse.

Lo que usted puede hacer para combatir el fraude

Usted puede protegerse y proteger Medicare del fraude fijándose si hay errores en las reclamaciones, denunciando los errores e inquietudes y conociendo cómo combatir el fraude.

Revise las reclamaciones

Cuando usted reciba los servicios o insumos médicos, anote las fechas y guarde los recibos y documentos que le entregue el proveedor para ver si hay errores. Compare dicha información con la que aparece en las reclamaciones procesadas por Medicare para asegurarse que no le cobren a Medicare por servicios o insumos que usted no recibió.

Una vez que Medicare haya procesado las reclamaciones correspondientes al Medicare Original, usted puede controlarlas de tres maneras:

1. Fíjese en el Resumen de Medicare (MSN).
2. Visite www.MyMedicare.gov.
3. Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y use el sistema de voz automatizado. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Resumen de Medicare (MSN por su sigla en inglés)

Si usted está inscrito en el Medicare Original, recibirá un MSN de la empresa que se encarga de las facturas a Medicare. El MSN le muestra lo que ha cobrado el proveedor por los servicios, aparatos, artículos o el equipo y lo que pagó Medicare.

Revise el MSN para asegurarse de que le han cobrado a Medicare correctamente. Si usted encuentra un error, llame al médico, proveedor o suplidor y pregúntele. La persona con la que usted hable le debe proveer información que le permita entender cuál es el servicio o artículo que le han dado. O tal vez se den cuenta de que cometieron un error que necesitan corregir. Al corregir el error se lo estará beneficiando a usted y a Medicare.

Lo que usted puede hacer para combatir el **fraude** (continuación)

MiMedicare.gov

MiMedicare.gov es un servicio seguro y gratuito por Internet, disponible para que usted acceda a su información personal de Medicare las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Usted no tiene que esperar hasta recibir el MSN para ver sus reclamaciones. Ahora puede visitar www.MiMedicare.gov para controlar sus reclamaciones o ver los resúmenes electrónicamente. Sus reclamaciones por lo general estarán disponibles a las 24 horas de haber sido procesadas.

El sistema de voz automatizado 1-800-MEDICARE

El sistema de voz automatizado de Medicare le permite conseguir información sobre las reclamaciones del Medicare Original que han sido procesadas durante los 12 últimos meses, sin tener que hablar con un representante de servicio al cliente. Simplemente llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) y darles algunos datos clave. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

También puede serle útil averiguar qué es lo que Medicare paga. Esta información está disponible en el manual "Medicare y Usted". Si no tiene una copia, visite www.medicare.gov/publications o llame al 1-800-MEDICARE.

Comuníquenos los errores e inquietudes

Si piensa que le han facturado incorrectamente y conoce al proveedor, llámelo. La persona con la que hable debe brindarle información para que entienda cuáles son los servicios e insumos que recibió. O, es posible que se den cuenta de que hubo un error en la facturación y que deben corregirlo. Tanto usted como Medicare se beneficiarán si se corrige el error.

Si usted ya se comunicó con el proveedor y sospecha que a Medicare se le está cobrando por un servicio o suministro que usted no recibió, o si no conoce el nombre del proveedor que aparece en la reclamación, llame al 1-800-MEDICARE.

Lo que usted puede hacer para combatir el **fraude** (continuación)

Antes de que se comunique con su proveedor o con Medicare, revise el caso atentamente y tenga a mano lo siguiente:

- El nombre del proveedor y cualquier número que lo identifique
- El servicio o suministro en disputa
- La fecha en que supuestamente se brindo el servicio o suministro
- La cantidad aprobada y pagada por Medicare
- La fecha que figura en su Resumen de Medicare
- Su nombre y número de Medicare (como aparece en su tarjeta)
- El motivo por el que piensa que Medicare no debería haber pagado
- Cualquier otra información que demuestre que Medicare no tendría que haber pagado

Si su sospecha resulta en un fraude, tal vez le den una recompensa de hasta $1,000.

Para recibir la recompensa deben cumplirse, **todas** las condiciones siguientes:

- Usted debe denunciar su sospecha y la misma debe ser específica en vez de general.
- El fraude que usted denuncia debe ser confirmado como fraude probable por el Contratista de Protección del Programa, el Contratista Zonal para la Integridad del Programa o el Contratista para la Integridad del uso de los medicamentos de Medicare (contratista encargado de investigar el fraude y abuso en las recetas médicas), y debe ser derivado formalmente por uno de los contratistas, como parte de un caso de fraude, a la Oficina del Inspector General para que se siga investigando.
- Usted no debe ser un "individuo excluido". Usted estaría excluido por ejemplo, si ha participado en el fraude, o si es elegible para una recompensa de otro programa federal.
- La persona u organización a la que está denunciando no está siendo investigada por los agentes del orden.
- Su denuncia le permite recuperar a Medicare por lo menos $100.

La recompensa no puede exceder el 10% de los sobrepagos recuperados o $1,000, el monto que sea menor. Si hay varios individuos que pueden reclamar la recompensa, la cantidad debe repartirse entre ellos. Si desea más información sobre el Programa de Recompensa, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Aprenda a detectar el fraude

Sospeche de los médicos, proveedores o suplidores que le dicen que:

- El equipo o servicio es gratuito, que no le costará nada y que solo necesitan su número de Medicare para su archivo
- Medicare desea que usted reciba el equipo o servicio
- Saben cómo hacer para que Medicare pague por el servicio o artículo
- Cuantos más exámenes le hagan, menos será lo que usted tenga que pagar

Sospeche de los médicos, proveedores o suplidores que:

- No le cobran el copago sin haber verificado su capacidad de pago
- Ofrecen consultas "gratuitas" para los beneficiarios de Medicare
- Le cobran a Medicare servicios que usted no recibió
- Ponen en la reclamación un diagnóstico que no corresponde para que Medicare pague
- Le cobran a Medicare por exámenes que se le hicieron mientras estaba internado en el hospital o en las 72 horas de su admisión o del alta
- Dicen que son representantes de Medicare o una rama del gobierno federal
- Lo presionan o intimidan para venderle servicios o exámenes más caros
- Le ofrecen dinero o beneficios si usan sus servicios, se inscriben en su plan o les permite que usen su número de Medicare
- Comercializan sus productos a través de ventas telefónicas o puerta a puerta
- Ofrecen traslados no médicos o servicios de aseo del hogar como un servicio aprobado por Medicare
- Cobran por el cuidado de la salud en el hogar, para pacientes que no están confinados en sus hogares o los beneficiarios de Medicare que aún conducen sus automóviles
- Le cobran a Medicare por el equipo médico para pacientes que están en un asilo para ancianos
- Le dicen que hable con su médico para que le ordene un servicio, aparato o suministro que no necesita
- Le facturan a Medicare por una silla de ruedas o escúter que no necesita o para la no es elegible
- Le ofrecen un plan que no ha sido aprobado por Medicare
- Usan información falsa para que se inscriba en un plan de Medicare

Protéjase del robo de identidad

El robo de identidad ocurre cuando alguien usa su información personal (como su nombre, número de Medicare, el de su tarjeta de crédito o de su cuenta bancaria o su número del Seguro Social) sin su consentimiento para cometer un fraude u otro crimen. Guarde las tarjetas, proteja su número de Medicare. Guarde estos documentos en un lugar seguro. No proporcione su información personal por Internet, por teléfono o a cualquier persona que venga a su casa o lo llame sin haber sido invitado. **Comparta su información personal solamente a los médicos y proveedores aprobados por Medicare.** Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) si no está seguro si el proveedor está aprobado por Medicare. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Usted puede divulgar su información personal, si llama o se comunica con las organizaciones siguientes:

- Medicare, para informarles sobre errores o dudas tal y como se explica en la página 5
- Seguro Social
- Planes médicos y de medicamentos de Medicare
- Programa Estatal de Asistencia con el Seguro Médico (SHIP en inglés)

Usted no debe dar su información personal como su número de Medicare o del Seguro Social por Internet o por teléfono. Sin embargo, si decide inscribirse en un plan Medicare Advantage (como un HMO o PPO, en inglés) o en un plan Medicare de medicamentos recetados por teléfono, tal vez tenga que proveerle al plan dicha información. También podrían pedirle su información personal si usa el Localizador de planes en www.medicare.gov/find-a-plan.

Si sospecha del robo de identidad o cree que le ha dado su información personal a la persona equivocada, llame a la línea para robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio al 1-877-438-4338. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-866-653-4261. Para conseguir más información sobre el robo de identidad visite www.consumer.gov/idtheft.

Aviso: Si pierde o le roban su tarjeta de Medicare o necesita una nueva tarjeta del Seguro Social, visite www.socialsecurity.gov o llame al 1-800-772-1213. TTY users should call 1-800-325-0778. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-325-0778. Si recibe los beneficios de RRB llame al 1-877-772-5772 o visite www.rrb.gov.

Protéjase al tratar con compañías privadas que le ofrecen planes de Medicare

En el programa Medicare, usted tiene opciones para recibir la cobertura de salud y de medicamentos. La información a continuación le ayudará a protegerse al tratar con las compañías privadas (aprobadas por Medicare) que le ofrecen los planes de Medicare.

Conozca el tipo de plan en el que se está inscribiendo

Usted puede inscribirse en distintos tipos de planes entre los que se incluyen los planes Medicare Advantage (como los HMO o PPO) y los planes Medicare de medicamentos recetados. Medicare le ofrece información para que pueda compararlos y conocer cómo funcionan. Consulte el manual "Medicare y Usted".

Lea atentamente los documentos que le envía el plan y llámenlos si algo no le queda claro.

La mayoría de los agentes de seguros que trabajan con Medicare son honestos, pero unos pocos no lo son. Si se inscribe en un plan con la ayuda de un agente, el plan se comunicará con usted para asegurarse de que quiere inscribirse y de que comprende la cobertura del plan.

Recuerde que es muy importante que entienda todo lo referente al plan antes de firmar los papeles. Si necesita ayuda porque hay algo que no entiende, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

También puede llamar al 1-800-MEDICARE por cualquiera de estos motivos:

- Piensa que lo han inscrito en un plan sin su autorización.
- Piensa que ha sido engañado por el plan o el agente que representa al plan
- Piensa que el plan de Medicare no está cumpliendo las normas.

Si usted está inscrito en un plan Medicare de medicamentos recetados o en un plan Medicare Advantage y sospecha que se está cometiendo un fraude, llame al Contratista de Medicare para la Integridad del uso de los Medicamentos (MEDIC en inglés) al 1-877-7SAFERX (1-877-772-3379).

Protéjase al tratar con compañías privadas que le ofrecen planes de Medicare (continuación)

Conozca las normas que deben cumplir los planes de Medicare cuando tratan de inscribirlo.

Los planes y las personas que trabajan con Medicare no están autorizados a:

- Pedirle su número de Seguro Social, cuenta bancaria o tarjeta de crédito por teléfono. (Sin embargo, si usted solicita la Ayuda Adicional para pagar por la cobertura de sus recetas médicas, pueden llamarlo del plan para pedirle cualquier información que no haya puesto en su solicitud.)
- Ir a su casa sin haber sido invitado para venderle o recomendarle un producto de Medicare.
- Ofrecerle dinero en efectivo para que se inscriba en un plan o invitarlo a comer para venderle el plan.
- Inscribirlo en un plan Medicare de medicamentos recetados por teléfono, a menos que usted los haya llamado.
- Manipularlo para que escoja un plan en particular.
- Darle información incorrecta sobre el tipo de plan o usar calificativos para referirse a sus planes tales como “el mejor” “el que obtuvo la calificación más alta”.
- Solicitarle el pago por Internet o por teléfono. El plan debe enviarle una factura.
- Llamarlo a menos que usted ya sea miembro del plan. Si ya está inscrito, el agente que lo ayudó puede llamarlo.
- Venderle un producto que no esté relacionado con la salud, como un seguro de vida o anualidad, mientras le está tratando de vender un plan de Medicare.
- Hacer una cita para hablarle sobre sus planes a menos que usted acepte por escrito o por una charla telefónica grabada una cita para seguir discutiendo sobre los planes en cuestión. Durante la cita, solamente pueden hablar sobre los productos que a usted le interese o quiera.

Protéjase al tratar con compañías privadas que le ofrecen planes de Medicare (continuación)

- Comercializar sus planes en las áreas donde usted está recibiendo servicios médicos, como el consultorio del hospital, la sala donde le hacen un examen o en el mostrador de la farmacia.
- Comercializar sus planes o inscribirlo durante un evento educativo, como una feria de la salud o un congreso sobre la salud.
- Si los planes usan agentes independientes o corredores para vender sus planes, deben tener una licencia del estado y los planes deben comunicarle al estado el nombre de los agentes que los comercializan.

Si es testigo de alguna de estas actividades:

- Llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Envie un correo electrónico con los detalles a surveillance@cms.hhs.gov.
- Comuníquese con su Seguro Estatal de Asistencia con el Seguro Médico (SHIP en inglés). Para obtener el número de teléfono visite www.medicare.gov/contacts o llame al 1-800-MEDICARE

Resumen

Para ayudarle a protegerse y proteger a Medicare, usted debe denunciar cualquier sospecha de fraude (ya sea que involucre a Medicare o a una aseguradora privada) y del robo de identidad.

Cuando reciba un aviso de pago de Medicare, revíselo atentamente para detectar los errores. El resumen le muestra lo que le cobraron a Medicare, lo que Medicare pagó y los que tiene que pagar usted (si tuviera que hacerlo). Asegúrese de que no le hayan cobrado a Medicare por servicios, artículos o equipo médico que usted no recibió. Recuerde que usted puede controlar las reclamaciones al Medicare Original visitando www.MiMedicare.gov o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

El fraude aumenta sus costos médicos, del modo en que los robos a los negocios aumentan el precio de la ropa y la comida. Para proteger a Medicare y protegerse debemos trabajar juntos para reducir los gastos.

Con la ayuda de los proveedores de la salud honestos, los suplidores, las agencias de la ley u orden y los ciudadanos, Medicare ha mejorado en cuanto a la prevención del fraude y del robo de identidad. Algunos proveedores deshonestos han acabado en la cárcel o han sido expulsados del programa Medicare. Además ha logrado recuperar millones de dólares de pagos excesivos. Esto les ha ahorrado dinero a los contribuyentes y ayuda a proteger al programa.

Otros recursos

Si quiere saber más

La Patrulla de las Personas Mayores (Senior Patrol, SMP en inglés) integrada por beneficiarios de la tercera edad, puede ayudarle. La SMP educa e insta a los beneficiarios de Medicare a participar activamente en la prevención y detección del fraude y el abuso. Hay un programa SMP en cada estado, el Distrito de Columbia, Guam, las Islas Vírgenes estadounidenses y Puerto Rico. Visite www.smpresource.org, o llame al 1-877-808-2468. También puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.

Si desea información adicional

- Visite www.stopmedicarefraud.gov.
- Llame al 1-800-MEDICARE. Un representante de servicio al cliente le atenderá las 24 horas del día los siete días de la semana. También puede llamar a este número para pedir las publicaciones de Medicare, para obtener información sobre los planes de salud y de medicamentos de Medicare en su zona (así como información sobre la calidad y la satisfacción de sus miembros).

Consejos para prevenir el fraude a Medicare

Lo que debe hacer

Proteja su número de Medicare (el que aparece en su tarjeta de Medicare) y su número del Seguro Social (el de su tarjeta). Trate a su tarjeta de Medicare tal y como haría con su tarjeta de crédito. No se lo diga a nadie excepto a su médico u otro proveedor de Medicare. Nunca divulgue su número de Medicare o Medicaid a cambio de equipo médico gratuito u otra oferta gratis. Los proveedores deshonestos usarán su número para conseguir pagos por servicios que nunca proveyeron.

Recuerde que nada es "gratis". No acepte dinero o regalos a cambio de atención médica gratuita.

Haga preguntas. Usted tiene el derecho de saber todo lo relacionado con su atención médica incluido lo que se le factura a Medicare.

Aprenda sobre Medicare. Conozca sus derechos y lo que el proveedor puede y no puede cobrarle a Medicare. Lea el manual "Medicare y Usted", o visite www.medicare.gov/publications para consultar otras publicaciones de Medicare sobre sus derechos y los servicios cubiertos.

Use un almanaque para anotar sus citas médicas y los exámenes y radiografías que le hacen. Luego fíjese en el Resumen de Medicare para asegurarse que le cobren a Medicare por los servicios que usted recibió y que la información detallada sea correcta.

Desconfíe de los proveedores que le dicen que un artículo o servicio por lo general no será cubierto pero que ellos "saben cómo facturárselo a Medicare" para que lo pague.

Comprenda cómo trabaja el plan antes de inscribirse.

Controle la cantidad de píldoras que obtiene antes de retirarse del mostrador de la farmacia, para asegurarse de que le hayan dado el medicamento que corresponde (cantidad, genérico o de marca). Si no le han despachado el medicamento tal y como lo indica la receta, dígaselo al farmacéutico.

Consejos para prevenir el fraude a Medicare (continuación)

Denuncie su sospecha de fraude. Si desea saber a quién debe llamar, consulte la página 5.

Revise el Resumen de Medicare atentamente. Este aviso de pago le indica los servicios o insumos que se le cobraron a Medicare, lo que Medicare pagó y lo que le corresponde pagar a usted. Asegúrese de que no le hayan cobrado a Medicare por servicios o artículos que usted nunca recibió. Si estuvo internado en el hospital, fíjese si la fecha de admisión, la del alta y el diagnóstico que figura en el Resumen sean correctos.

Lo que NO debe hacer

No autorice a nadie, excepto a su médico u otro proveedor de Medicare a que revise su historial clínico o que le recomiende un servicio.

No le pida a su médico que ordene un servicio que usted no necesita. Ni se deje convencer por otra persona para ver a un médico para obtener un servicio que no necesita.

No acepte aparatos o artículos médicos de un vendedor puerta a puerta. Si alguien se presenta en su casa como si fuera un representante de Medicare o Medicaid, recuerde que estos programas no envían representantes a domicilio para vender productos o servicios.

No se deje influenciar por los avisos publicitarios sobre la salud. Muchas estaciones de radio o televisión no se interesan por su salud.

No le de su número o su tarjeta de Medicare, o del Social Security a nadie excepto a su médico o a un proveedor de Medicare autorizado.

DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid
7500 Security Boulevard
Baltimore, Maryland 21244-1850

Asunto oficial
Multa por uso privado, $300

Producto de CMS No. 10111-S
Revisado en octubre de 2011

CMS
CENTERS for MEDICARE & MEDICAID SERVICES

To get this booklet in English or Spanish, call 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). TTY users should call 1-877-486-2048.